

**Недашківська Тетяна Євгенівна,**  
кандидат філологічних наук, доцент,  
докторант кафедри інформаційної політики  
Національної академії державного управління  
при Президентові України,  
т. (0412) 42-83-78, 8-067-424-24-82

### **Комунікативна компетенція державного службовця**

У сучасному світі інформація відіграє нову роль у структурі цивілізації, роль рушійної сили суспільства, це стало загальновизнаним фактом [1, с. 9]. Наряду з іншими інформаційний вимір стає одним з параметрів розвитку внутрішньодержавних та міждержавних відносин. У цих обставинах суспільство висуває свої вимоги до органів влади всіх рівнів і до державних службовців як до суб'єктів управління, які мають адекватно представляти владу та водночас відповідно сприйматися громадянами.

Органи влади виконують таке завдання як повне задоволення інформаційних потреб суспільства в різних сферах діяльності. На базі розвитку сучасних способів інформаційного обміну між органами державної влади та суспільством утворюються нові можливості для забезпечення інформаційної відкритості та прозорості у прийнятті рішень, для підвищення рівня довіри та взаємодії між суспільством та органами влади. Забезпечуючи реалізацію базових функцій стратегічного та поточного управління, налагодивши механізм постійного інформування широкої громадськості про діяльність органів державного управління, здійснюючи якісний моніторинг соціально-політичної ситуації, органи влади досягають відкритості, якості влади та прозорості державного управління. Для цього потрібні: наявність інформації про діяльність влади, система відповідей представників влади на запити громадян, наявність механізму, який в автоматичному режимі забезпечує громадськість інформацією, доступ до якої є однією з найважливіших умов побудови громадянського суспільства.

Імідж влади значною мірою залежить від іміджу державного службовця. Процес формування образу державного службовця, створення іміджу влади як певної форми знання про державно-політичну реальність, державну службу обумовлені тим, що ці поняття існують здебільшого в повсякденній "побутовій" уяві громадян, літературі, засобах масової інформації та мистецтва, імпліцитно представлені в наукових працях [2, с. 372]. Для створення позитивного образу державного службовця висувається ряд вимог, які відповідають критеріям ефективності, професіоналізму, умовам і потребам

формування громадянського суспільства. Однією з таких є принцип компетентності і наявності професійних якостей [2, с 377].

Професійна компетентність державного службовця – це система професійних компетенцій відповідно до повноважень, передбачених посадою. Компетенції – особистісні риси людини, що зумовлюють рівень управлінських, економічних, політологічних, етичних, соціально-психологічних та інших знань та вмінь державного службовця, включаючи його здатність творчо мислити, готовність брати на себе відповідальність, передбачати результати своєї діяльності й критично оцінювати її наслідки, грамотне володіння інноваційними управлінськими технологіями в умовах ринкових відносин, готовність до самоосвіти, людинознавську освіченість, які працівник може ефективно застосовувати в різних ситуаціях та адаптувати до змінюваних умов роботи.

Об'єктивна сторона компетентності полягає у вимогах, які суспільство висуває до професійної діяльності спеціаліста. Через суб'єктивну сторону виявляється його індивідуальність, особливості роботи, мотивації у розвитку та удосконаленні своєї компетентності.

Діяльність державного службовця практично відбувається у процесі комунікації в різних формах із застосуванням різноманітних засобів (вербальних та невербальних), тобто нерозривно пов'язана з інформацією як однією зі складових комунікативного акту. Його ефективна реалізація неможлива без комунікативної компетенції фахівця того чи іншого статусу, хоча її не завжди відносять до основних видів компетенцій [3, с. 83].

Комунікативну компетентність людей найчастіше пов'язують з володінням сукупністю знань, умінь та навичок, що дозволяють ефективно застосовувати інформаційні та комунікативні технології у професійній діяльності. Іноді кажуть про вміння виховати "тонкий інформаційний смак": навчитися відрізняти корисне від некорисного, уникати недоброякісної інформації, мати високий рівень інформаційної культури, грамотно працювати з будь-якою інформацією. Окремо виділяють здатність до групової діяльності та співробітництва із застосуванням сучасних комунікаційних технологій для досягнення професійно значущих цілей та здатність до здійснення інтерактивного діалогу в єдиному інформаційному просторі [4, с.82]. Очевидно, що подібний підхід не враховує такий аспект як спілкування, без чого жоден комунікативний акт неможливий. Спілкування безпосередньо пов'язується з комунікацією у картині світу українців (а породження власної картини світу взагалі є законом будь-якого суспільства [1, с. 19]).

За результатами вільного асоціативного експерименту, в якому взяли участь як державні службовці, так і працівники інших професійних сфер, в асоціативному значенні концепту *спілкування* ядро денотативного фрагмента певною мірою відрізняється від понятійного змісту лексичного значення слова, принаймні його ключовий компонент 'взаємні стосунки' відображається лише трьома реакціями 'стосунки'. Для інформантів спілкування – це 'розмова' (65 – тут і далі цифрами позначається кількість однакових реакцій), 'обмін інформацією' (11) з 'друзями' (16) з допомогою 'мови' (19), тобто ядро асоціативного значення (денотативний фрагмент) відбиває майже класичне розуміння комунікації як "процесу обміну інформацією" між "адресатом та адресантом" з використанням "коду". Хоча периферія асоціативного значення представлена реакціями 'інтереси людей' (6), 'ділове' (4), 'колектив' (3), 'по роботі', 'суспільство', 'з громадою', 'з народом', 'наради', 'публічність' (по 1), доводиться констатувати, що опитувані не сприймають спілкування як атрибут професії й важливу компетенцію. Для них актуальніше дружнє спілкування 'за чаєм' (2) або з такими атрибутами, як 'кава' (1), 'пісня' (1), та сімейне – 'сім'я' (3), 'діти' (2). Спільність між асоціативним і загальномовним значеннями концепту *спілкування* свідчить про те, що воно сприймається як природна властивість людини, але не усвідомлюється як засіб для реалізації професійної компетентності. Існує потреба корекції такого розуміння.

Комунікативна компетенція як здатність державного службовця орієнтуватися в інформаційному просторі може бути представлена у такому форматі:

- уміння приймати, здобувати, аналізувати, класифікувати корисну інформацію, що надходить різними каналами у різній формі, та формувати банки інформації;
- уміння обирати доцільні методи та способи обміну інформацією;
- навичка застосування інформаційних та комунікаційних технологій;
- здатність до групової діяльності та співробітництва із застосуванням сучасних технологій;
- здатність до здійснення інтерактивного діалогу в єдиному інформаційному просторі;
- володіння прийомами активного слухання, впливу на співрозмовника в ході ділового спілкування, зняття напруги у конфліктних ситуаціях;
- уміння обирати стиль спілкування залежно від статусу співрозмовника та відповідно до власного статусу.

Формат компетенції за допомогою індикаторів визначає загальні поведінкові реакції фахівців, вони можуть конкретизуватися та розширюватися залежно від потреб певної посади у кожній організації.

Належний рівень володіння державними службовцями комунікативною компетенцією забезпечує ефективне впровадження та ефективність результатів інформаційної політики, що значною мірою зумовлює успішність соціального та економічного розвитку суспільства.

### *Список літератури*

1. Почепцов Г.Г., Чукут С.А. Інформаційна політика: Навч. посіб. – К.:Знання, 2006. – 663 с.
2. Серьогін С.М. Державний службовець у відносинах між владою і суспільством: Монографія. – Д.: ДРІДУ НАДУ при Президентові України, 2003. – 456 с.
3. Акмеологическая оценка профессиональной деятельности государственных служащих: Учеб. пособие. Изд. второе, перераб. и доп./ Под. общ. ред. А.А. Деркача. – М.: Изд-во РАГС, 2007. – 166 с.
4. Богатырева Е.А. Лидерство государства в современном мире: формула «мягкой власти». – М.: Проспект, 2007. – 106 с.